

# 令和 2年度 喜連西デイサービス苦情報告書

受付No.	1
受付年月日	令和 2年 7月13日(月)
お申し出人	利用者
事業所名	喜連西デイサービス
苦情内容	クラブ活動のグループに同性者がおらずグループ分けに不満がある。
処理内容 及び 改善結果	仲の良い他利用者が当日は他のクラブに参加された為、異性者ばかりの中に入ってしまったのが原因であった。配慮不足を謝罪し、グループ分けの際は声を掛ける等の配慮を行うことを説明し、了承していただいた。

受付No.	2
受付年月日	令和 2年12月12日(土)
お申し出人	利用者の家族
事業所名	喜連西デイサービス
苦情内容	利用時に話し相手がおらず、帰宅後に落ち込む様子があった。
処理内容 及び 改善結果	新規の利用者であり、座席位置の配慮をおこなった。その後、帰宅後に楽しかったとご家族に話されていたとのご連絡をいただく。

# 令和 2年度 喜連西デイサービス『和み』苦情報告書

受付No.	1
受付年月日	令和 2年 5月18日(月)
お申し出人	利用者の家族
事業所名	喜連西デイサービス『和み』
苦情内容	朝に家を出る際、マスクを着用していたが、帰宅時、マスクを着用していなかった。
処理内容 及び 改善結果	申し出人に謝罪し、以後利用者の入浴、食事以外のマスク着用の徹底を行うことを約束し、了承を得た。

受付No.	2
受付年月日	令和 3年 1月 8日(金)
お申し出人	利用者の家族
事業所名	喜連西デイサービス『和み』
苦情内容	自宅に送る際、自宅3階にある本人の居室までの対応の約束となっていたが、1階で家族に引き継ぐことがあった。
処理内容 及び 改善結果	送迎対応している職員に聞き取りを行ったところ、1階に家族様がおられる際は3階までお連れしない時があることが発覚。利用者の下肢筋力についてや家族への配慮不足を謝罪し、今後は必ず3階までの移動介助を行うことで承認を得る。

令和 2年度 喜連西小規模多機能型居宅介護施設ゆたか苦情報告書

受付No.	1
受付年月日	令和 3年 2月 4日(木)
お申し出人	利用者の家族
事業所名	喜連西小規模多機能型居宅介護施設ゆたか
苦情内容	自宅に送る際、職員が次の日に服用する薬を持ってくるのを忘れたので取りにいくと帰ったが、戻ってこなかった。
処理内容 及び 改善結果	通いサービスのない日は薬をカレンダーに貼って飲んでいただく決まりとなっている。対応した職員に確認したところ、次の日も通いサービス利用日であったので持参の必要がないとし、訂正の連絡を失念してしまったことが発覚。対応職員、管理者が謝罪し、ご納得いただいた。

受付No.	2
受付年月日	
お申し出人	
事業所名	喜連西小規模多機能型居宅介護施設ゆたか
苦情内容	
処理内容 及び 改善結果	

# 令和 2年度 喜連西ケアプランセンター苦情報告書

受付No.	1
受付年月日	令和 2年 7月18日(土)
お申し出人	利用者の家族
事業所名	喜連西ケアプランセンター
苦情内容	サービス提供先事業所での事故の際、話し合いの間に入ってもらえなかった。もっと利用者の味方になるべきではないか。
処理内容及び改善結果	申し出人及びサービス提供事業所とは連絡を取り合っていたが、間に入ることで話が食い違ったり両者の思いが伝わらない事もあるので、余計に話をこじらせてしまう可能性があるかと判断した旨を説明した。 『きつく当たり申し訳ない』と、ケアマネの対応にご理解いただいた。

受付No.	2
受付年月日	令和 2年 7月18日(土)
お申し出人	利用者の家族
事業所名	喜連西ケアプランセンター
苦情内容	6月18日に利用者体調不良の為、訪問看護事業所を探してほしいと依頼したが、それについてずいぶん待ったが何の返事も無い。体調が良くなったと勝手な判断をしないでほしい。
処理内容及び改善結果	翌日訪問する予定であったが、当日家人より『体調が戻った』と連絡を受けた為、当件に関してはもうよいと判断してしまったことが原因であった。謝罪し、対応可能な事業所を紹介することで納得いただいた。

# 令和 2年度 喜連地域包括支援センター苦情報告書

受付No.	1
受付年月日	令和 3年 2月 9日(火)
お申し出人	利用者の家族
事業所名	平野区喜連地域包括支援センター
苦情内容	利用者の家族より、一部委託先のケアマネより個人情報の同意書の署名捺印の依頼があつた。契約時ではなしに途中でとるのはおかしいのではないか。担当ケアマネからの詳細説明もなかった。
処理内容及び改善結果	当事業所が家族の同意書がないのに気づき、一部依頼策のケアマネに対応を依頼したものと伝え、契約時に対応できなかったことを謝罪し、契約途中であっても同意書は必要であることを説明し了承をいただく。 今後同様の案件があれば一部委託先のケアマネに委託する際は、詳しく家族にも説明するように願います。

受付No.	2
受付年月日	
お申し出人	
事業所名	平野区喜連地域包括支援センター
苦情内容	
処理内容及び改善結果	

# 令和 2年度 ゆたか訪問介護ステーション苦情報告書

受付No.	1
受付年月日	令和 2年 4月23日(木)
お申し出人	利用者
事業所名	ゆたか訪問介護ステーション
苦情内容	掃除後、物の位置が変わっていた。物の位置が変わると自分でできることもできなくなる。
処理内容及び改善結果	担当ヘルパーに確認。掃除の際、移動した物品をもとの位置に戻すことを失念したことが原因であった。サービス提供責任者が申し出人宅に訪問し謝罪し、納得いただいた。

受付No.	2
受付年月日	令和 2年11月10日(火)
お申し出人	利用者
事業所名	ゆたか訪問介護ステーション
苦情内容	高価な掃除機を購入しヘルパーに使用してもらったが、トイレの中の床まで掃除機をかけた。清潔・不潔の区別をきっちりと分けてほしい。
処理内容及び改善結果	担当ヘルパーに確認。今までの通り掃除をしていたが、掃除機が新しくなって、トイレ床に掃除機をかけて良いか確認せず申し出人から注意を受けたことが判明した、サービス提供責任者より説明し謝罪した。担当ヘルパーを変更することで納得いただいた。

受付No.	3
受付年月日	令和 3年 2月18日(木)
お申し出人	利用者
事業所名	ゆたか訪問介護ステーション
苦情内容	掃除の際、ヘルパーがマスクを外して掃除をすることがある。このご時世で感染が怖い。マスクは常に着用してほしい。
処理内容及び改善結果	担当ヘルパーに確認。室内の掃除機がけや床拭きなど、及び利用者と対面する場面では必ずマスクを着用している。しかし浴室掃除の際は、湯気などの熱気で息苦しくなるため、浴室は換気を行いながら掃除を行い、利用者と対面するわけでもないため外していた。サービス提供責任者より説明し謝罪したが、今後家に入ってから、一切マスクは外さないことで納得いただいた。

受付No.	4
受付年月日	令和 3年 3月27日(土)
お申し出人	利用者の家族
事業所名	ゆたか訪問介護ステーション
苦情内容	毎日、複数回サービスに来てもらっているが、自分と馬が合わないヘルパーがいる。担当を替えてほしい。
処理内容及び改善結果	関わりのある全ヘルパーに確認。サービス中に申し出人(利用者の夫)から苦情を言われるような事はなく、スムーズに実施できていると返答あり。ヘルパーが特定できない為、サービス中にサービス提供責任者が自宅を訪問し対応を続けたが特に問題は発見されなかった。しばらくの間は様子をうかがいながら申し出人の話を傾聴することで対応している。

# 令和 2年度 障がい者相談支援センターゆたか苦情報告書

受付No.	1
受付年月日	令和 2年 5月19日(火)
お申し出人	利用者
事業所名	障がい者相談支援センターゆたか
苦情内容	給付費受領のお知らせに記載されている受給者番号が間違っているのではないか。
処理内容及び改善結果	書類作成の際、番号入力に誤りがあった。申し出人宅へ訪問し、謝罪する。正しい番号に訂正した書類をお渡した。

受付No.	2
受付年月日	
お申し出人	
事業所名	障がい者相談支援センターゆたか
苦情内容	
処理内容及び改善結果	



## 令和 2年度 カリーノ保育園苦情報告書

受付No.	1
受付年月日	令和 3年 1月28日(木)
お申し出人	保護者
事業所名	カリーノ保育園
苦情内容	新型コロナウイルスの影響で今年の発表会が中止になってしまった。しかしながら、9月に園児らとショッピングモールにアイスクリームを食べに行く行事があった。発表会を中止にするなら、不特定多数の人が出入りするお店に行くことを中止にすべきでないか。
処理内容及び改善結果	保護者より大阪市に申し出があり、当園に連絡があった。感染状況等を精査し行事を行っており、感染が比較的に少ない時期には感染予防対策を徹底しながら行事を行い、感染が多くなれば、延期若しくは中止して感染を防ぐ努力を行ってきた。今後の行事の開催方法や中止については、保護者、園児に対してより丁寧な説明を行っていく

受付No.	2
受付年月日	
お申し出人	
事業所名	カリーノ保育園
苦情内容	
処理内容及び改善結果	

# 令和 2年度 松原カーリーノ保育園苦情報告書

受付No.	1
受付年月日	令和 2年 9月 4日(金)
お申し出人	保護者
事業所名	松原カーリーノ保育園
苦情内容	車でのお迎えで、複数人で迎えに来て運転手が車内に残っている場合は、園周りを周回するなど、駐車場を開けてほしい。
処理内容及び改善結果	運転手の方が車内に残っている場合は、周回して駐車場を譲っていただくように張り紙にて協力依頼をかけた。

受付No.	2
受付年月日	
お申し出人	
事業所名	松原カーリーノ保育園
苦情内容	
処理内容及び改善結果	

# 令和 2年度 介護付有料老人ホームゆたか苦情報告書

受付No.	1
受付年月日	令和 2年 8月16日(日)
お申し出人	入居者の家族
事業所名	介護付有料老人ホームゆたか
苦情内容	入居者より電話があり、他入居者Y氏に『はげている』と言われた。
処理内容 及び 改善結果	入居者、申し出人に謝罪する。職員会議に当議案をあげ、職員はもちろんのこと、入居者それぞれの言動にも注意し、軋轢のない住みやすく居心地の良い環境を整えていくよう全職員に申し送る。

受付No.	2
受付年月日	令和 2年12月 2日(水)
お申し出人	入居者
事業所名	介護付有料老人ホームゆたか
苦情内容	隣の方が壁を叩かれてうるさく眠れない。
処理内容 及び 改善結果	申し出人に謝罪する。隣の入居者に対しては、夜間せん妄がみられた為、家族、主治医に相談し、内服薬処方され服用される。その後、落ち着かれる。

受付No.	3
受付年月日	令和 2年12月10日(木)
お申し出人	入居者
事業所名	介護付有料老人ホームゆたか
苦情内容	ナースコールを押したがなかなか職員が来なかった。
処理内容及び改善結果	申し出人には、コールが他室と数件重なることがあり遅くなったことを謝罪し、納得していただいた

受付No.	4
受付年月日	令和 2年12月24日(木)
お申し出人	入居者
事業所名	介護付有料老人ホームゆたか
苦情内容	居室の床掃除にまだ来てくれない。
処理内容及び改善結果	申し出人の居室内の掃除はいつも午前中であったが、当日は他室の汚れがめだった為、午後になってしまった。不安にさせたことを謝罪し、納得される。職員会議にて当案件をあげ、イレギュラーが起これば入居者には都度きっちりと説明し、他職員に応援を要請する等の対応を図るよう申し送る。